

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**ADMINISTRASI PELAYANAN JAMINAN KECELAKAAN KERJA**  
**PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL**  
**KETENAGAKERJAAN DI PT. SRI REJEKI ISMAN, Tbk. SUKOHARJO.**



**DISUSUN OLEH :**  
**DINNA AYU MUTIARA**  
**D1515035**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli  
Madya ( A.Md ) Dalam Bidang Manajemen Administrasi

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**SURAKARTA**  
**2018**

## **PERSETUJUAN**

# **ADMINISTRASI PELAYANAN JAMINAN KECELAKAAN KERJA PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN DI PT. SRI REJEKI ISMAN, Tbk. SUKOHARJO**

Disusun Oleh :  
Dinna Ayu Mutiara  
D1515035

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 4 Juni 2018

Pembimbing,



Gendrowati, S.Pd, M.Si.

NIP. -

## PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 6 Juni 2018

Disusun Oleh :

Dinna Ayu Mutiara

D1515035

Panitia Ujian Tugas Akhir

Nama

Tandatangan

1. Penguji 1

Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si

2. Penguji 2

Gendrowati, S.Pd, M.Si

.....  
.....

Mengetahui

Dekan,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 196108251986012001

## PERNYATAAN

Nama : DINNA AYU MUTIARA

N I M : D1515035

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul **“ADMINISTRASI PELAYANAN JAMINAN KECELAKAAN KERJA PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN DI PT. SRI REJEKI ISMAN, Tbk. SUKOHARJO”** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 4 Juni 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Dinna Ayu Mutiara

## **MOTTO**

Bersukacitalah senantiasa dalam Tuhan! Sekali lagi kukatakan: Bersukacitalah!.

(Filipi 4:4)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.

(Amsal 23:18)

Jangan takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.

(Yesaya 41:10)

Berusaha, Berdoa dan Berserah

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Mamah saya yang saya kasihi dan yang telah merawat saya.
2. Kedua kakak saya Anjar dan Rino, yang telah menyemangati saya untuk kuliah dan mengerjakan Tugas Akhir ini.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Administrasi Pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo”.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai Gelar Ahli Madya Diploma III Program Studi Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan, namun penulis mendapat saran, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Gendrowati, S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Ali, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi.
4. Bapak Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si selaku pembimbing akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen FISIP UNS yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan selama penulis belajar di Diploma III Manajemen Administrasi FISIP UNS.
6. Pak Agung, Mbak Ika, Pak Ferry, Pak Dadang yang telah membantu dalam pelaksanaan magang di PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo.
7. Sahabat dan teman – teman saya Sari, Maya, Linggar, Birgita, Thomas, Iqo, Zalfa, Firda, Andy yang sudah menyemangati saya dan membantu saya ketika mengerjakan Tugas Akhir ini.

8. Richo Dewo Purnomo yang telah menemani saya, membantu saya ketika dalam penulisan Tugas Akhir ini, selalu memberikan semangat serta motivasinya agar saya tetap terus bangkit dan selalu bersemangat dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis menerima kritik dan sarannya dan penulis berharap bahwa penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca maupun pihak-pihak yang berkepentingan dengan penulisan Tugas Akhir ini. Terima kasih. Tuhan memberkati.

Surakarta, 4 Juni 2018

Penulis,



Dinna Ayu Mutiara



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Pengamatan .....	4
D. Manfaat Pengamatan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN .....	6
A. Tinjauan Pustaka .....	6
1. Administrasi .....	6
a. Pengertian Administrasi .....	6
b. Unsur – Unsur Administrasi .....	8
c. Faktor Terjadinya Administrasi .....	11
d. Manfaat Administrasi .....	11

2. Pelayanan .....	12
a. Pengertian Pelayanan .....	12
b. Asas – Asas Pelayanan Publik .....	13
c. Kelompok Pelayanan Publik .....	14
d. Prinsip Pelayanan Publik .....	14
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS TK) .....	16
a. Jaminan Kematian .....	17
b. Jaminan Hari Tua .....	18
c. Jaminan Pensiun .....	19
d. Jaminan Kecelakaan Kerja .....	20
B. Metode Pengamatan .....	22
1. Lokasi Pengamatan .....	22
2. Jenis Pengamatan .....	22
3. Teknik Pengumpulan Data .....	23
a. Wawancara .....	23
b. Observasi .....	23
c. Teknik Pengumpulan Data Dengan Dokumen .....	23
BAB III DISKRIPSI LEMBAGA ATAU INSTANSI .....	24
A. Gambaran Umum PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo .....	24
B. Sejarah PT. Sri Rejeki Isman, Tbk, Sukoharjo .....	24
C. Strategi Kunci PT. Sri Rejeki Isman, Tbk, Sukoharjo .....	26
D. Visi dan Misi .....	28
E. Kebijakan Mutu .....	28
F. Logo PT. Sri Rejeki Isman, Tbk, Sukoharjo .....	28
G. Struktur Organisasi .....	29
BAB IV PEMBAHASAN .....	33
A. Administrasi Jaminan Kecelakaan Kerja .....	33

B. Administrasi Yang Harus Dilengkapi Dalam Mengurus Jaminan Kecelakaan Kerja .....	35
C. Pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja .....	38
D. Prinsip – Prinsip Jaminan Kecelakaan Kerja .....	40
E. Administrasi Pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja .....	42
BAB V PENUTUP .....	46
A. Kesimpulan .....	46
B. Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	48
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo .....	28
Gambar 3.2 Strukur Organisasi PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo Pada Tahun 2017 .....	29
Gambar 4.1 <i>Flow Chart</i> Tanggap Kecelakaan Kerja .....	45

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Kecelakaan Kerja Tahun 2013-2017 .....	3
Tabel 1.2 Persentase Potongan Tarif Upah Tiap Departmen .....	3

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Tugas

Lampiran 3 Form Penilaian Magang

Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Magang

Lampiran 5 Form Monitoring Magang

Lampiran 6 Surat Kesaksian

Lampiran 7 Laporan Kecelakaan Kerja

Lampiran 8 Surat Pernyataan (Trauma Center)

Lampiran 9 Laporan Kasus Kecelakaan Kerja Tahap I

Lampiran 10 Laporan Kasus Kecelakaan Kerja Tahap II

Lampiran 11 Surat Pernyataan (sebagai pengantar kasus kecelakaan kerja/PAK)

Lampiran 12 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Lampiran 13 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Bagi Pekerja Harian Lepas, Borongan Dan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Pada Sektor Usaha Jasa Konstruksi

Lampiran 14 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

## ABSTRAK

**Dinna Ayu Mutiara D1515035. “Administrasi Pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja Pada Badan Penyelenggara Jaminan Kecelakaan Kerja di PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo”, Tugas Akhir, Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 48 Halaman.**

PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo merupakan perusahaan tekstil terbesar di Indonesia bahkan di dunia. Perusahaan ini memiliki banyak sekali tenaga kerja dan memiliki tingkat resiko kecelakaan kerja yang berbeda. Karena tingkat resiko kecelakaan kerja ini sangat tinggi, maka perusahaan mengikuti program dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yaitu berupa Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Agar karyawan PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo aman dan terlindungi. Namun dalam penyusunan administrasi JKK masih banyak karyawan yang belum melengkapi syarat-syaratnya. Dan pelayanan jaminan kecelakaan kerja harus selalu dilaporkan ke kantor pusat yang berada di kota Solo.

Dalam pengamatan ini penulis menggunakan metode pengamatan kualitatif yaitu penelitian yang menekankan pada quality atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa berupa kejadian atau fenomena atau gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori seperti administrasi pelayanan jaminan kecelakaan kerja. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, observasi, dan pengumpulan data dengan dokumen.

Administrasi pelayanan jaminan kecelakaan kerja pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo telah berjalan dengan baik, lancar dan sesuai dengan Peraturan Perundangan yang berlaku pada UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Administrasi jaminan kecelakaan kerja berupa NPK, KTP karyawan, Kartu BPJS Ketenagakerjaan, Laporan Kecelakaan, Laporan Tahap I, TC, Laporan Tahap II. Pelayanan jaminan kecelakaan kerja di PT. Sri Rejeki Isman, Tbk. Sukoharjo juga telah sesuai dengan asas pelayanan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak. Dan telah melaksanakan prinsip – prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, keamanan, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Dalam pelayanan yang ada sebaiknya ditingkatkan lagi seperti penambahan internet dan mesin fax, agar tidak membuang waktu dan tenaga.

***Kata kunci : Administrasi, Pelayanan, Jaminan Kecelakaan Kerja***